

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦИОКУЛЬТУРНЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Кафедра менеджмента и экономики социальной сферы

СВИРИДОВА

Алина Игоревна

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В СИСТЕМЕ
МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ
СФЕРЫ(НА ПРИМЕРЕ УЗ ДЗЕРЖИНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ
РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА)**

Аннотация к дипломной работе

Научный руководитель:
кандидат технических наук,
профессор А.В Руцкий

Допущена к защите

« ____ » _____ 2016 г.

Зав. кафедрой менеджмента и экономики социальной сферы,
кандидат экономических наук, доцент И.С. Полоник

Минск, 2016

ANNOTATION

Thesis: 83 p., 5 pic., 18 tab., 35 sources, 8 attachm..

QUALITY MANAGMENT OF SERVICES IN THE SYSTEM OF ORGANIZATION MANAGEMENT OF THE SOCIAL SPHERE (ON THE EXAMPLE OF “HI DZERZHINSK CENTRAL REGIONAL HOSPITAL”)

The object of study –services management system in HI "Dzerzhinsk Central Regional Hospital."

Subject of research – the process of service quality management of the health organization.

GOAL: development of practical recommendations on improvement of the quality management system services “HI Dzerzhinsk Central regional hospital”.

Research methods: comparative analysis, deduction, induction, and theoretical modeling.

Research and development: the promising directions of improving the quality of system OF ORGANIZATION MANAGEMENT of “HI DERZHINSK CENTRAL REGIONAL HOSPITAL” were studied, and the quality management system of services was wstimated, problems in the field of quality management in the Republic of Belarus were identified, specific proposals for improving quality management services were developed.

Feasibility, social and ecological significance: the proposed recommendations will improve the technical equipment, as well as the quantity and quality of medical services “HI Dzerzhinsk Central regional hospital”.

The author confirms that the analytical material reflects a condition of researched process, correctly and objectively and all the theoretical, methodological and methodical principles that were borrowed from literary and other sources and concepts are accompanied with references to their authors.

АННОТАЦИЯ

Дипломная работа : 83стр, 5 рис, 18 табл, 35 источник, 8 прил
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В СИСТЕМЕ
МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ (НА
ПРИМЕРЕ «УЗ ДЗЕРЖИНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ
БОЛЬНИЦА»)

Объект исследования – услуги в системе менеджмента в УЗ «Дзержинская центральная районная больница».

Предмет исследования – процесс управления качеством услуг организации здравоохранения.

Цель работы: разработка практических рекомендаций по совершенствованию системы управления качеством услуг УЗ «Дзержинская центральная районная больница».

Методы исследования: сравнительного анализа, дедукции, индукции и теоретического моделирования.

Исследования и разработки: изучены перспективные направления совершенствования системы управления качеством услуг УЗ «Дзержинская центральная районная больница», дана оценка системы управления качеством услуг, были выявлены проблемы в сфере управления качеством в Республике Беларусь, разработаны конкретные предложения по совершенствованию управления качеством услуг.

Технико-экономическая, социальная и(или) экологическая значимость: предложенные мной рекомендации позволят повысить техническую оснащенность, а также количество и качество медицинских услуг УЗ «Дзержинская центральная районная больница».

Автор работы подтверждает, что приведенный в ней расчетно-аналитический материал правильно и объективно отражает состояние исследуемого процесса, а все заимствованные из литературных и других источников теоретические, методологические и методические положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов.